MODELO DE RECLAMO POR CONSUMO A EMPRESA DE ELECTRICIDAD

José María Pacori Cari
Miembro del Ilustre Colegio de Abogados de Arequipa en el Perú
Miembro de la Asociación Argentina de Derecho Administrativo

Área: Derecho Administrativo
Línea: Servicio Público

¿Qué hago si una empresa de electricidad, por ejemplo, SEAL o Luz del Sur, me cobrar un exceso de consumo que no consumí? En este caso, y materias similares, usted puede presentar un reclamo para que se revise el conflicto que se ha producido; este reclamo puede ser verbal (ir al área de reclamos de la empresa de electricidad) o escrito (donde puede hacer uso de un formato o elaborar su reclamo). Este es un modelo de escrito de reclamo elaborado por el usuario del servicio eléctrico (Autor José María Pacori Cari)**.**

Modelo de reclamo en el servicio público de electricidad

SUMILLA : Reclamo[1]
SUMINISTRO Nro.[2] **: (…*es el número más resaltante que se encuentra en la parte superior derecha de su recibo de luz…)***

SEÑORES (*…indicar la denominación de la empresas distribuidora de electricidad, por ejemplo, SEAL, EDELSA, ENSA, entre otras…*)[3]

(*…nombres y apellidos del usuario reclamante…*), identificado con Documento Nacional de Identidad Nro. (…), señalando como domicilio para notificaciones en (*…puede ser el domicilio donde vive…*)[4], en mi calidad de usuario del servicio público de electricidad[5]; a Ud., respetuosamente, digo:

---

[1] Este reclamo puede ser verbal o escrito conforme lo establece el artículo 14 de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "El reclamo podrá presentarse en forma verbal o escrita. a) En forma verbal, los reclamos pueden manifestarse personalmente en las oficinas de atención al público de las empresas distribuidoras y a través de la línea telefónica que para tal efecto hayan habilitado. b) En forma escrita, el reclamo puede presentarse mediante el Formato 1, contenido en el Anexo 2 de la presente Directiva, que las empresas distribuidoras deberán tener a disposición en sus oficinas físicas y virtuales, o consignándolo en el Libro de Observaciones de energía eléctrica o el equivalente que pueda implementarse en las empresas distribuidoras del servicio de gas natural, o remitiendo un correo electrónico a la cuenta para tal efecto habilitada por las empresas distribuidoras."

[2] El artículo 17, literal e) de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "Son requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite el reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que resuelva, los siguientes: (…) e) Número de suministro, de ser el caso."

[3] Presentamos el reclamo a la empresa distribuidora de electricidad, conforme al artículo 12, numeral 12.1 de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "En primera instancia, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son resueltos por la empresa distribuidora, a través del personal que determine e informe para dichos efectos a Osinergmin."

[4] El artículo 17, literal a), b) y c) de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "Son requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite el reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que resuelva, los siguientes: a) Nombre completo del usuario. En caso el reclamo sea presentado por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente. b) Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado. c) Domicilio para los efectos de las notificaciones, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de acción de la empresa distribuidora. La empresa distribuidora podrá proporcionar una casilla electrónica al usuario para efectos de la notificación."

[5] Pueden ser usuarios los indicados en las definiciones del Anexo 1 de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "Usuario: Persona natural o jurídica que es titular del suministro, o usuario del servicio instalado, o que tiene

I. PETITORIO[6]

Presento **RECLAMO**[7] por (*…indicar la materia de conflicto, por ejemplo, el* ***excesivo consumo, la excesiva facturación, etc…***)[8], para se proceda a (*…indicar el efecto deseado, por ejemplo, la reducción del consumo del mes, la reducción del monto a pagar…*).

II. FUNDAMENTOS DEL RECLAMO

1. (*…colocar los fundamentos de hecho de su reclama, de conocer, colocar también los fundamentos de derecho, estos no son obligatorios…por ejemplo, el mes de julio de 2020 se me ha consignado un consumo de…siendo que esto no coincide con el promedio de los últimos seis meses de consumo, sin que mi persona haya realizado acción que genere dicho incremento en ese mes…*)
2. (…)

III. MEDIOS PROBATORIOS[9]

Si bien los medios de prueba son opcionales en este tipo de reclamos (*…este rubro no es obligatorio, así que lo puede suprimir, solo lo podría utilizar de contar con medios de prueba que sustenten su reclamo, por ejemplo, puede solicitar una* ***inspección de campo****…*)[10].

---

calidad de ser un tercero con legítimo interés, que inicia un procedimiento regulado bajo los alcances de la presente Directiva. Excluye a quienes sean titulares o reciban los servicios de electricidad y gas natural en calidad de clientes libres o clientes independientes, respectivamente."

[6] El artículo 17, literal d) de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "Son requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite el reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que resuelva, los siguientes: (…) d) Petitorio claro y preciso."

[7] Se entiende por reclamo lo indicado en las definiciones del Anexo 1 de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "Reclamo: Acción del usuario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación de los servicios públicos de electricidad o gas natural".

[8] Lo que es posible como materia u objeto de reclamo, está previsto en el artículo 13, numeral 13.1 de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "13.1 Son objeto de reclamo las siguientes materias: a) Negativa a la instalación del suministro, b) Excesivo consumo, c) Excesiva facturación, d) Recupero de energía, e) Cobro indebido, f) Corte del servicio, g) Negativa al incremento de potencia, h) Negativa al cambio de opción tarifaria, i) Reembolso de aportes o contribuciones, j) Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria, k) Mala calidad (tensión, interrupciones), l) Deudas de Terceros; y m) Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural."

[9] El artículo 17.3 de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "Son requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite el reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que resuelva, los siguientes: (…) 17.3 El ofrecimiento de medios probatorios es opcional."

[10] Lo medios de prueba que se pueden ofrecer por pedido del usuario o los actuará la empresa distribuidora de oficio son los previstos en el artículo 19 de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "La empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. Sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario. La empresa distribuidora deberá actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario, siempre que sean pertinentes y se ajusten a la naturaleza del reclamo, caso contrario no será obligatoria su actuación. En el caso de los reclamos por excesivo consumo de energía eléctrica, corresponde que la empresa distribuidora lleve a cabo las siguientes acciones, necesariamente en el siguiente orden: a) Inspección de campo, con la finalidad de obtener los datos del medidor y parámetros utilizados para la facturación del suministro, y descartar errores en la toma de lectura del medidor, salvo que ya cuente con dicha información en virtud de la ejecución de una inspección de campo realizada en una fecha posterior al período reclamado (…). b) Descartar en gabinete todo tipo de errores de facturación, conforme a lo previsto en el Reporte 1, contenido en el Anexo 3 de la presente Directiva. Dicho Reporte debe ser anexado al expediente, conjuntamente con la documentación que acredite la información ahí consignada. (…) Si con la información evaluada hasta ese momento, la empresa distribuidora no advierte ningún error que haya originado el exceso de consumo reclamado, deberá continuar con el procedimiento de reclamo realizando la evaluación, en el siguiente orden de prelación: c) Informar de forma clara al reclamante acerca de su derecho a solicitar la intervención de empresas contrastadoras autorizadas para la evaluación del funcionamiento del equipo de medición de energía (…) d) En caso el usuario solicita la prueba de contraste, la empresa distribuidora deberá contratar a la empresa contrastadora elegida por el usuario, asumiendo preliminarmente el costo de ello. e) Si el usuario no solicita la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora eléctrica, de oficio, y siempre que el consumo reclamado exceda en cuarenta por ciento (40%) el consumo promedio de los últimos doce meses, sin incluir los consumos estacionales, deberá proceder, a su costo, con la intervención del sistema de medición (…)"

IV. ANEXOS[11]
1-A Copia de mi Documento Nacional de Identidad
1-B Copia de mi Recibo por Servicios Públicos, donde se verificará el histórico de consumos

POR LO EXPUESTO:
A Usted pido dar al presente reclamo el trámite que le corresponda conforme a la **Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD** que es la **Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"**

Cerro de Pasco, 08 de agosto de 2020.

(*…firma*[12] *del usuario…, no es necesaria la firma de abogado*[13])

A continuación, les mostramos un ejemplo de uso de este modelo en un supuesto de exceso de consumo (puede quitar las referencias):

Modelo de reclamo por exceso de consumo de electricidad

SUMILLA : Reclamo
SUMINISTRO Nro. : 108034

SEÑORES SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S. A. – SEAL

JUAN ARONES SALAS, identificado con Documento Nacional de Identidad Nro. 29682803, señalando como domicilio para notificaciones en Pueblo Joven Los Cristales, Manzana F, Lote 7, provincia y departamento de Arequipa, en mi calidad de usuario del servicio público de electricidad; a Ud., respetuosamente, digo:

I. PETITORIO
Presento **RECLAMO** por el **excesivo consumo** consignado en el mes de junio de 2020 conforme al histórico de consumos que se consigna en el recibo por servicios públicos, para se proceda a disponer un consumo promedio a los consumos realizados en el periodo de julio de 2019 a mayo 2020; y, como consecuencia se disponga un consumo facturado menor al consignado.

II. FUNDAMENTOS DEL RECLAMO
1. Conforme al Histórico de Consumos, se verifica que desde el mes de julio de 2019 al mes de mayo de 2020 se han realizados consumos constantes, permanentes y similares.

[11] El reclamo presentado no se encuentra sujeto a pago de derecho alguno, conforme al artículo 5 de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "Los procedimientos que se rigen por la presente Directiva no se encuentran sujetos al pago de derechos de trámite, en ninguna de sus instancias."
[12] El artículo 17, literal f) de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "Son requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite el reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que resuelva, los siguientes: (…) f) Firma o huella digital, de permitirlo la modalidad elegida."
[13] No es necesaria la intervención de abogado conforme al artículo 6 de la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD que indica "Para la tramitación de los procedimientos contenidos en la presente Directiva no será necesaria la intervención de abogado."

2. Sin embargo, durante este periodo de emergencia sanitaria por el COVID 19, en el mes de junio de 2020 se ha consignado un consumo excesivo que dista mucho de los anteriores consumos, situación que me causa extrañeza por cuanto durante este periodo de emergencia no sería lógico una lectura que exceda el promedio de anteriores consumos, situación que consideramos debe ser corregida.
3. Asimismo, lo indicado se hace más evidente cuando se verifica el consumo correspondiente al mes de julio de 2020, donde el consumo es en promedio al consumo que corresponde al periodo que va desde julio de 2019 a mayo de 2020.

III. MEDIOS PROBATORIOS

Si bien los medios de prueba son opcionales en este tipo de reclamos, solicito se realice una **inspección de campo**, con la finalidad de obtener los datos del medidor y parámetros utilizados para la facturación del suministro, y descartar errores en la toma de lectura del medidor.

IV. ANEXOS

1-A Copia de mi Documento Nacional de Identidad
1-B Copia de mi Recibo por Servicios Públicos, donde se verificará el histórico de consumos.

POR LO EXPUESTO:

A Usted pido dar al presente reclamo el trámite que le corresponda conforme a la **Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 269-2014-OS-CD** que es la **Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"**

Arequipa, 08 de agosto de 2020.

(…firma del usuario…)